表 1

個案數字

	報告年度#				
	1999-2000	2000-01	2001-02 (10$\frac{1}{2}$ 月)	2002-03	2003-04
(A) 接到的查詢	**9,323**	**11,821**	**12,900**	**14,298**	**12,552**
(B) 接到的投訴	**3,101**	**3,709**	**3,736**	**4,382**	**4,661**
(C) 由上年度轉入的投訴	**891**	**581**	**814**	**760**	**772**
(D) 須處理的投訴 = (B) + (C)	**3,992**	**4,290**	**4,550**	**5,142**	**5,433**
(E) 已處理並終結的投訴個案	**3,411**	**3,476**	**3,790**	**4,370**	**4,345**
初步查訊後終結的投訴	**1,436**	**1,064**	**1,567**	**2,172**	**1,834**
— 轉介被投訴部門／機構回覆後終結(「現處計劃」)	467	364	353	176	203
— 提供協助／作出澄清後終結	969	700	1,214	1,996	1,631
全面調查後終結的投訴	**194**	**161**	**331**	**124**	**284**
— 投訴已撤回／中止調查	11	-	6	2	6
— 成立	22	28	18	15	14
— 部分成立	100	41	263	39	24
— 不成立	61	80	42	68	236
— 未能就投訴是否成立作出定論	-	12	2	0	1
— 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處	-	-	-	-	3
調解後終結的投訴	**10**	**29**	**19**	**6**	**7**
評審後決定無須調查的投訴	**1,417**	**1,859**	**1,563**	**1,729**	**1,892**
— 受條文所限不得調查	592	795	685	971	1,259
— 不在本署職權範圍內	825	1,064	878	758	633
投訴已撤回／中止調查	**354**	**363**	**310**	**339**	**328**
(F) 已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	**85%**	**81%**	**83%**	**85%**	**80%**
(G) 轉撥下年度的個案總數 = (D) - (E)	**581**	**814**	**760**	**772**	**1,088**
(H) 已完成的直接調查數目	**3**	**5**	**4**	**6**	**5**
(I) 已擬備的直查審研報告數目	**18**	**9**	**0**	**1**	**5**

\# 報告年度所涵蓋的日期

99/00: 16.5.99 - 15.5.00　　00/01: 16.5.00 - 15.5.01
01/02: 16.5.01 - 31.3.02　　02/03: 1.4.02 - 31.3.03
03/04: 1.4.03 - 31.3.04

由 2001／02 年度起，本署報告年度的截算日期改為 3 月 31 日，以配合財政年度的截算日期。